Niveau(x) d'enseignement : 9
Centre d'intérêt : 140

Numéro EDUQ : 9370777

Profil d'un centre de qualité / la Commission des écoles catholiques de Montréal, Service de l'éducation des adultes. -- [Montréal] : La Commission, 1988.
56, [40] p. ; 28 cm.

Titre de la couv.

Vedette(s)-secondaire(s) : Commission des écoles catholiques de Montréal. Service de l'éducation des adultes

Descripteur(s) : Evaluation de l'établissement * Education des adultes * Centre de formation * Service de l'éducation des adultes * Qualité de l'éducation * Indicateur de rendement * Instrument d'évaluation

Ce document est un instrument de gestion et de supervision pédagogique à l'intention de la direction du Service de l'éducation des adultes (SEA) et des directions de centre. Il permet de dégager le profil d'un centre de qualité à l'aide d'indicateurs. Le premier chapitre traite des facteurs de qualité, le deuxième décrit les indicateurs-clés de cette qualité. Le troisième propose une démarche de plan d'action en vue de l'implantation de cette dynamique devant agir sur la qualité de l'instruction et de l'éducation. En annexe, on retrouve un tableau-synthèse du profil d'un centre de qualité et les instruments de cueillette de données factuelles des indices de qualité selon les types de formation donnée au SEA.

Type de document :

9370777 G3.48

CENTRE DE DOCUMENTATION
CREP

LA COMMISSION DES ÉCOLES CATHOLIQUES
DE MONTRÉAL

SERVICE DE L'ÉDUCATION DES ADULTES

PROFIL

D'UN CENTRE DE QUALITÉ

Août 1988

G 3.48

9370777

SOMMAIRE

Avant-propos 6

Introduction 7

Chapitre 1: La culture d'un centre de qualité 10

La conception du centre 14
Le service d'accueil et de référence 17
Les pratiques pédagogiques 20
Les influences sociales dans le centre 26
Le leadership de la direction 33

Chapitre 2: Les indicateurs d'un centre de qualité 38

Le rendement scolaire 41
Abandon/assiduité 42
Le comportement social 43
L'employabilité 44

Chapitre 3: Vers un plan d'action 45

Tracer un portrait de la situation 47
Dresser un plan d'action 48
Évaluer l'efficacité du plan d'action 49

Conclusion 50

Annexe 1: Tableau-synthèse 51

Annexe 2: Grilles de cueillette de données des indices de qualité selon le genre de formation 53

Présentation 54
Lexique 55
Légende 56
Codes d'identification des grilles 57

Grilles de cueillette de données:
- formation générale (GRILLE A)
- formation professionnelle temps complet (GRILLE B)
- formation professionnelle temps partiel (GRILLE C)
- formation en langues secondes (GRILLE D)
- formation en alphabétisation (GRILLE E)
- éducation populaire (GRILLE F)
- secteur anglais: formation générale (GRILLE G)
- secteur anglais: formation professionnelle (GRILLE H)

Pour alléger le contenu du texte,
l'usage d'écrire au masculin a été retenu.
Le lecteur est prié de lire les textes au féminin
chaque fois qu'il y a lieu.

AVANT-PROPOS

Le ***Profil d'un centre de qualité*** est un instrument de gestion et de supervision pédagogique à l'intention de la direction du S.É.A. et des directions de centre.

Le ***Profil d'un centre de qualité*** s'articule autour du concept de l'éducation des adultes et des principes andragogiques de l'activité éducative ainsi que d'un ensemble d'informations susceptibles de soutenir les directions dans leurs tâches de gestionnaire, telles:

- dégager des priorités
- préciser des objectifs à poursuivre
- établir des plans d'action
- rendre des comptes aux diverses instances institutionnelles.

Le *Profil d'un centre de qualité* est une version adaptée au contexte S.É.A. du *Profil d'une école de qualité* lequel a reçu l'assentiment de monsieur Laurent Portugais, directeur général.

Le *Profil d'un centre de qualité* s'inspire, d'une part, des recherches menées depuis de nombreuses années aux États-Unis, en Angleterre et au Canada sur les facteurs d'influence de la qualité des écoles et sur les conditions d'efficacité des programmes d'éducation des adultes et, d'autre part, de la pratique quotidienne des centres, produit de la riche expérience des praticiens de l'éducation des adultes.

Le Profil ici tracé est ouvert aux améliorations que l'usage suggérera d'apporter.

INTRODUCTION

INTRODUCTION

Un courant "vers l'excellence" traverse le monde depuis quelques années. À l'origine de ce mouvement se trouvent la faible performance du rendement à tous les niveaux de productivité et l'éclosion de concurrents de plus en plus nombreux. L'exigence de maintenir et d'améliorer la qualité des services interpelle tout le réseau de l'éducation.

La problématique de la qualité dans le domaine de l'éducation ne peut pas être traitée de la même manière que celle d'un produit purement matériel. La qualité des apprentissages d'un individu pour bien affronter la vie, que celle-ci soit considérée sous l'aspect personnel, professionnel ou social, ne se mesure pas facilement. Toutefois, on doit affirmer que la qualité des influences qu'il subit n'est pas indifférente à la qualité de son insertion sociale, de son rendement professionnel et de sa valorisation personnelle.

En ce sens, il apparaît que la qualité d'une institution scolaire joue d'importance et que le fait de poursuivre sa formation dans tel ou tel centre d'éducation a une incidence sur l'avenir personnel, professionnel et social des personnes qui fréquentent ce centre. Les centres d'éducation des adultes sont des lieux de formation: formation intellectuelle, formation personnelle et sociale, formation professionnelle. Les facteurs d'influence intra muros ont ici leur importance.

Ceci n'amène pas à conclure rapidement et unilatéralement que tous les adultes qui fréquentent les centres d'éducation des adultes atteindront d'ores et déjà les mêmes résultats, ni que tous les centres peuvent espérer les mêmes taux de succès. Cependant, c'est en activant selon chaque milieu les conditions d'apprentissage des adultes que les centres

permettront une meilleure qualité de la formation. C'est ici que le ***Profil d'un centre de qualité*** prend son sens.

La mission fondamentale du S.É.A. consiste à instruire et à éduquer: la connaissance ouvrant sur le monde, l'éducation, habilitant à s'intégrer socialement en s'adaptant aux exigences sociales de la société et en devenant un membre actif dans le développement de cette même société.

Le S.É.A. réalise spécifiquement sa mission en fournissant à l'adulte, selon ses besoins et les attentes de la société, le complément de formation utile ou nécessaire pour fonctionner plus adéquatement dans la vie, perfectionner son savoir, son savoir-faire, son savoir-être, se réaliser et se valoriser pleinement. Le ***Profil d'un centre de qualité*** tracé ici s'adresse à tous les centres, quels qu'en soient le rôle social spécifique et le projet éducatif.

Le ***Profil d'un centre de qualité*** s'articule principalement autour de cinq dimensions et de quatre indices. Le premier chapitre traite des facteurs de qualité, le deuxième chapitre décrit les indicateurs-clés de cette qualité. Le troisième chapitre propose une démarche de plan d'action en vue de l'implantation de cette dynamique devant agir sur la qualité de l'instruction et de l'éducation. En annexe, se trouvent un tableau-synthèse du Profil et les instruments de cueillette de données factuelles des indices selon les types de formation données au Service de l'éducation des adultes.

CHAPITRE 1

LA CULTURE

D'UN CENTRE DE QUALITÉ

CHAPITRE 1

LA CULTURE D'UN CENTRE DE QUALITÉ

Ce qui caractérise essentiellement la qualité d'un centre, c'est la **CULTURE** qui lui est propre.

Les plus récents travaux de recherche, tant dans le domaine scolaire que dans le domaine industriel, démontrent que la culture d'une organisation en assure la vivacité et l'efficacité. Les institutions se distinguent les unes des autres par la culture qui les caractérise.

La culture d'un centre est faite d'abord des croyances, puis des valeurs et des normes que les membres partagent entre eux. Plus apparents sont les artéfacts, c'est-à-dire ce qui se voit, s'entend, se ressent dans un milieu. Les composantes principales des artéfacts sont l'environnement physique et l'environnement social, dont la compétence du personnel, la qualité des ressources investies et le leadership des dirigeants. Tous ces éléments s'interinfluencent et définissent les attitudes et les comportements des personnes.

Les attitudes et les comportements influencent la qualité de ce qui se vit dans le milieu de travail et lui donnent une couleur locale personnalisée. Plus les membres accordent de l'importance à ces caractéristiques particulières, plus on peut parler de la présence d'une culture distinctive qui assure la renommée de certaines institutions scolaires publiques et privées.

La culture d'un centre se reconnaît lorsque, consciemment ou même inconsciemment, le centre a défini ce qu'il doit être et lorsque les actions professionnelles et les relations interpersonnelles concourrent quotidiennement à actualiser cette vision définie et partagée par tous les intervenants. Pour qu'il y ait une culture de qualité, la distance ne doit pas être trop grande entre la conception que l'on se fait du centre et la façon dont on y vit quotidiennement.

La culture d'un centre de qualité s'articule autour des cinq dimensions suivantes:

1. La conception du centre
2. Le service d'accueil et de référence
3. Les pratiques pédagogiques
4. Les influences sociales dans le centre
5. Le leadership de la direction

Pour agir sur chacune de ces dimensions, le centre doit activer un certain nombre de facteurs influençant la qualité de sa culture. C'est à partir de ces divers facteurs qu'un centre peut définir ses orientations et mettre sur pied un plan d'action, s'il y a lieu.

1.2 Les stratégies

Le centre définit des stratégies qui permettent d'atteindre les objectifs poursuivis.

Dans la définition de ses stratégies, le centre identifie des moyens qui influenceront, par exemple, les méthodes d'enseignement, le rythme d'apprentissage, les comportements sociaux, l'organisation des cours, la répartition des ressources, ...

- Maîtriser et contrôler les changements. En permettant d'évaluer la pertinence des changements proposés par rapport au référent retenu, elle devient un élément de stabilité du centre.

- Favoriser la concertation des agents du milieu autour d'objectifs, de stratégies et de modes de fonctionnement.

La conception du centre influencera la qualité de sa culture lorsque les deux facteurs suivants seront activés concrètement: les objectifs et les stratégies.

1.1 Les objectifs

En tenant compte à la fois de la conception qu'on se fait du centre et des orientations de la C.É.C.M. et du S.É.A., le centre précise ses objectifs.

Dans la démarche de précision de ses objectifs, le centre doit veiller à définir des objectifs d'ordre cognitif et des objectifs d'ordre de la formation de la personne. Ainsi, le centre assumera sa responsabilité quant à sa mission première qui est d'assurer une éducation et une instruction de la meilleure qualité possible.

1. LA CONCEPTION DU CENTRE

La première dimension fondamentale caractérisant un centre de qualité est celle qui a trait à la conception que le centre se fait de lui-même. Un minimum de consensus autour de cette conception est essentiel pour que tout ce qui se vit dans le centre ait du sens.

Tout centre qui désire s'inscrire dans le sillage des centres de qualité doit, dans un premier temps, identifier quelle conception les personnes oeuvrant dans ce milieu se font d'un centre de qualité. Dans un deuxième temps, il s'agit d'harmoniser les diverses tendances exprimées avec la conception que la société et la commission scolaire se font de ce que devrait être un centre de qualité. C'est à ce prix que tout le fonctionnement d'un centre deviendra cohérent puisqu'il se fera en fonction d'un modèle retenu et partagé par tous. Il est bien entendu que cette conception est à la fois stable et évolutive; elle est stable, en ce sens, qu'elle n'est pas remise en cause à tout instant; elle est évolutive, en ce sens, qu'elle doit s'adapter aux changements exigés par les besoins de la clientèle et de la société.

La conception qu'on se fait du centre doit jouer les rôles suivants:

- Guider l'action éducative et orienter son développement. Elle permet d'identifier les aspects satisfaisants et insatisfaisants de la vie du centre et de susciter un plan d'action susceptible de les maintenir ou de les améliorer, selon le cas.

- Être la référence fondamentale guidant toutes les décisions en regard du fonctionnement général du centre.

2.1.2 L'initiative, la créativité, le dynamisme sont des qualités essentielles du service d'accueil et de référence.

Le service intervient de façon à stimuler l'esprit d'initiative, la confiance en soi et l'enthousiasme pour la poursuite des études, la recherche d'emploi, la promotion professionnelle et sociale des adultes.

2.1.3 De par son expertise, le service d'accueil et référence est une ressource privilégiée pour l'analyse et l'ajustement de l'action éducative du centre.

Le service d'accueil et référence est un des lieux importants par lequel le centre connaît mieux la population qu'il dessert. Les informations que possède le service d'accueil et référence conduisent à une meilleure adéquation des services du centre aux besoins identifiés par les adultes.

2.1.4 Tout le personnel est sensible à repérer l'adulte qui éprouve des difficultés.

Pour beaucoup d'adultes, retourner aux études représente un grand défi personnel. L'adulte a besoin d'être fortement soutenu au cours des premières semaines de son insertion au centre. Il éprouve parfois de la gêne à exprimer son découragement. Il apprécie que quelqu'un s'en aperçoive et vienne au devant de lui.

2.1.5 Tout membre du personnel, par la qualité de sa présence aux adultes, participe à la personnalisation de l'accueil.

De par sa fonction et son expérience de vie, tout membre du personnel est pour les adultes une source d'informations professionnelles.

2.2 Projet de formation de l'adulte : élaboration et suivi

2.2.1 Les activités d'élaboration du projet de formation de l'adulte favorisent la responsabilisation de celui-ci à son projet.

Dans la démarche d'élaboration de son projet de formation, l'adulte est fortement impliqué. Les activités relatives à l'élaboration du projet de formation sont faites de façon telle que l'adulte se sent responsable de son projet de formation.

2.2.2 Les renseignements transmis sont à jour et précis.

2.2.3 Le service d'accueil et référence se fait l'instigateur d'activités d'information et d'ouverture au milieu scolaire et professionnel.

Le service suscite, soutient, organise des activités de prise en charge et de croissance personnelle, d'intégration sociale, d'information sur la qualité de vie au centre et hors du centre et sur tout sujet touchant la vie de l'adulte tels: l'éducation des jeunes enfants, l'hygiène mentale, la gestion du budget, le marché du travail, ...

2.2.4 L'adulte est accompagné dans le suivi de son projet de formation.

Les formateurs sont pour les adultes des personnes très signifiantes. L'adulte accorde une importance particulière à l'attention que lui porte son formateur. Les formateurs questionnent, conseillent, encouragent l'adulte dans sa démarche de réalisation de son projet de formation. Dans ce processus d'auto-évaluation formative personnelle de l'adulte et d'aide à celui-ci, le centre développe chez l'adulte un intérêt croissant à son cheminement personnel et à son développement cognitif.

3. LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement, le centre est un environnement pour apprendre. Une partie importante de ses activités a donc comme objectif de faciliter aux adultes l'acquisition de connaissances et le développement d'habiletés, d'attitudes et de comportements.

Un centre de qualité projette, tant auprès des adultes qu'auprès du personnel, une image qui affirme clairement que les apprentissages sont prioritaires et que les attentes sont très élevées. La compétence professionnelle des formateurs doit donc être continuellement en éveil.

Les différents facteurs qui exercent une influence sur cette dimension sont:

3.1 Les conditions favorisant l'apprentissage
3.2 L'importance accordée aux apprentissages
3.3 La valorisation des apprentissages

Chacun de ces facteurs s'actualise par la présence plus ou moins active d'un certain nombre de manifestations. Ces manifestations sont des actions concrètes, observables dans la vie quotidienne d'un centre. Les manifestations décrites ci-après représentent des points de repères qui peuvent guider un centre dans sa démarche d'activation des différents facteurs.

3.1 Les conditions favorisant l'apprentissage

L'enseignement doit permettre aux adultes d'atteindre les objectifs visés. Pour ce faire, les formateurs doivent déployer tout leur savoir-faire, alors que l'équipe-centre doit se concerter pour mettre en place les meilleures conditions possibles visant à faciliter les apprentissages.

3.1.1 L'enseignement est planifié à l'avance.

La planification de l'enseignement est une responsabilité qui incombe aux formateurs dans la démarche d'apprentissage des adultes. La planification des objectifs, des stratégies, du matériel didactique et des évaluations évite tout tâtonnement et favorise une plus grande qualité des apprentissages.

3.1.2 Les adultes sont continuellement et activement engagés dans des activités d'apprentissage.

Les adultes ne sont pas en attente que quelque chose se produise ni en attente d'explications et de renseignements. La méthodologie et les approches pédagogiques employées ainsi que l'organisation du travail permettent à l'adulte d'utiliser entièrement à des activités d'apprentissage le temps passé au centre. En tout temps l'adulte sait quoi, pourquoi et comment faire. Il est rarement en attente d'explications et de renseignements.

3.1.3 La pédagogie employée exige une totale participation de l'adulte à ses apprentissages.

Le formateur exerce un rôle de facilitateur des apprentissages. Dans la relation enseignant-enseigné, la distinction entre celui qui sait et celui qui ne sait pas encore est réduite au maximum. L'étudiant adulte est l'agent principal de sa démarche d'apprentissage, il est capable d'initiatives et capable de se développer d'une façon autonome.

3.1.4 Les contenus de cours font appel à l'expérience de vie des adultes.

L'adulte est intéressé par ce qui lui permet une meilleure compréhension de lui-même et de son environnement. Les activités d'apprentissage font référence à des situations de vie de l'adulte.

3.1.5 L'organisation pédagogique invite l'adulte à s'impliquer dans l'aide à apporter aux autres adultes.

L'apprentissage par les pairs est une activité importante du processus d'apprentissage de l'adulte. C'est en expliquant à d'autres ce qu'il sait qu'il approfondit ses propres connaissances.

3.1.6 Les approches et les styles d'enseignement sont variés.

Les façons d'apprendre des adultes étant multiples, chacun a plus de chance de tirer profit des leçons quand les modèles d'intervention varient.

3.1.7 Les transitions sont faites d'une activité à une autre, d'un cours à un autre.

Le formateur dresse des bilans, établit des liens entre ce qui a été vu et ce qui sera vu, et entre les savoirs: savoir, savoir-faire, savoir-être.

3.1.8 En classe, le formateur crée une ambiance qui stimule chez l'adulte la découverte et le développement de ses capacités et habiletés.

La relation formateur-adulte est empreinte d'authenticité, de respect, de confiance, de compréhension, d'écoute et d'ouverture. L'adulte, par l'ambiance créée dans le groupe-classe, est à l'aise de s'exprimer

et se sent stimulé à bien apprendre et à surmonter ses difficultés d'apprentissage.

3.1.9 Le formateur est vigilant à reconnaître les adultes aux prises avec des difficultés persistantes et à lui apporter le support nécessaire.

Ce que beaucoup d'adultes demandent, c'est que quelqu'un aille au-devant d'eux et les supporte au bon moment. Ils attendent cette attention de leurs formateurs.

3.1.10 Les conduites à suivre et les procédures à respecter en classe et dans le centre sont clairement établies.

Les adultes savent ce qui est accepté et ce qui ne l'est pas; cela contribue à créer un climat de sécurité et de confiance. Les adultes ont besoin de connaître les caractéristiques de la situation d'apprentissage dans laquelle ils s'engagent.

3.2 L'importance accordée aux apprentissages

Les centres de qualité accordent une importance primordiale à l'apprentissage et ils ont des attentes élevées pour les adultes. Les formateurs doivent donc poser un certain nombre d'actions qui supportent cette image.

3.2.1 Les formateurs manifestent aux adultes des attentes élevées.

Ces attentes, à la mesure de chaque adulte, invitent celui-ci à fournir le maximum d'efforts. Les manifestations de ces attentes sont la marque de la confiance et du respect que portent les formateurs envers chaque adulte.

3.2.2 Les formateurs s'interrogent sur leur pratique pédagogique.

Individuellement ou en équipe, cette pratique est largement répandue dans le centre.

3.2.3 Les formateurs connaissent les plus récents développements pédagogiques.

Le personnel enseignant élargit ses connaissances et affine ses habiletés grâce à un ressourcement pédagogique d'appoint.

3.2.4 Les apprentissages sont mesurés régulièrement.

L'évaluation formative est une pratique régulière. Si cette rétro-information est faite en groupe, elle s'accomplit dans une atmosphère sympathique ainsi que d'une manière constructive et valorisante.

3.2.5 La rétroaction académique occupe une bonne partie du temps d'enseignement.

Les succès et les causes d'échecs sont décrits et expliqués aux adultes.

3.2.6 L'auto-évaluation est fortement encouragée, enseignée et soutenue.

3.2.7 Des exercices d'approfondissement et de transfert des apprentissages sont offerts régulièrement.

La prolongation du temps d'apprentissage est un facteur important d'assimilation des apprentissages et dès lors, de la réussite personnelle, scolaire et professionnelle.

3.3 La valorisation des apprentissages

Les centres de qualité reconnaissent, sous une forme ou sous une autre, les efforts et les succès des adultes.

3.3.1 Les apprentissages sont valorisés par l'usage de l'éloge et de l'approbation.

Le besoin d'estime de soi, la conscience de se réaliser, le sentiment de compétence s'inscrivent dans le processus de développement personnel et de la persévérance. En ce sens, l'éloge et l'approbation ont des effets positifs marqués autant sur les apprentissages que sur les comportements des adultes.

3.3.2 Le centre utilise des signes de reconnaissance pour signaler l'importance qu'il accorde aux succès académiques, conséquences de la ténacité et de la persévérance.

Les remises de certificat valorisent les récipiendaires et font ressortir l'importance que le centre accorde à la réussite scolaire, professionnelle et sociale. Les délais sont courts entre le moment de la réussite et de celui de la reconnaissance.

4. LES INFLUENCES SOCIALES

Le personnel par son savoir, son savoir-être et son savoir-faire joue un rôle déterminant dans la vie quotidienne d'un centre de qualité. Si une conception partagée du rôle du centre et des pratiques pédagogiques articulées constituent des artéfacts importants de la culture d'un centre de qualité, également les relations interpersonnelles et l'environnement physique influencent profondément la qualité de la culture scolaire.

Les différents facteurs de qualité influençant cette dimension sont:

4.1 L'influence du personnel
4.2 La participation des adultes
4.3 L'implication des formateurs
4.4 La relation avec les aidants naturels
4.5 L'apparence et le confort du milieu

Chacun de ces facteurs s'actualise autour d'un certain nombre de manifestations.

4.1 L'influence du personnel

L'image qui se dégage du rôle que le personnel joue au centre, direction, professionnels, formateurs, personnel de soutien, influence le niveau général de comportement des adultes dans leurs apprentissages.

4.1.1 Les rapports entre les membres du personnel sont harmonieux.

La manière dont les membres du personnel se comportent entre eux et avec les adultes a valeur d'influence.

Ce n'est pas nécessairement le message formel livré verbalement qui est reçu par le récepteur, mais surtout ce qu'il véhicule réellement et ce qui le supporte.

4.1.2 Le personnel manifeste clairement sa confiance dans la capacité d'apprendre de tous les adultes.

Le personnel oeuvrant dans le centre doit être perçu comme croyant en la capacité de réussir des adultes et doit également leur communiquer cette conviction. Cela est particulièrement important pour les adultes qui éprouvent des difficultés de tous ordres ou qui sont pessimistes quant à leur possibilité de succès.

4.1.3 Le personnel est disponible pour aider les adultes qui ont besoin.

La disponibilité ne se limite pas à consacrer du temps aux adultes. Elle consiste principalement en une attitude d'ouverture, d'accueil et de présence attentive.

4.1.4 Les formateurs démontrent de la cohésion dans leur action.

Les faits suivants sont observables: application univoque des règles de vie du centre, support réciproque, aide, absence de conflits stériles, respect mutuel, préparation en commun d'activités académiques, adhésion aux mêmes moyens généraux.

Il est à noter que plus les formateurs s'entendent sur l'approche éducative générale, sur les buts à poursuivre et les moyens à adopter, plus la diversité et la tolérance sont possibles quant au fonctionnement quotidien et plus grande est leur autonomie.

4.1.5 Le personnel apporte un soin particulier aux biens du centre.

Le personnel se soucie de créer et de maintenir des conditions matérielles de qualité. Le personnel collabore à la qualité de vie au centre: propreté, décoration, calme, air sain.

4.2 La participation des adultes

Les centres de qualité tendent à avoir peu de règles pour régir l'environnement, la socialisation étant plus orientée vers le droit et la responsabilité que vers la loi et le règlement.

4.2.1 Les adultes sont impliqués activement dans l'établissement des politiques, des règles et des règlements concernant leur vie au centre.

Il ne s'agit pas ici uniquement de la participation des adultes à un conseil où l'on décide d'activités sociales ou parascolaires, mais de leur implication dans l'élaboration des politiques qui les concernent. Les adultes ont besoin d'être reconnus comme capables de diriger leur vie au centre.

4.2.2 Les adultes participent à l'organisation des cours et à leurs façons d'apprendre.

Les formateurs prennent en considération les opinions des adultes dans la planification des activités d'apprentissages. Chaque adulte possède, en plus de ses expériences personnelles, des acquis professionnels qui le différencient des autres. C'est pourquoi le formateur doit favoriser la participation de l'adulte à l'organisation de ses apprentissages. Le message que l'on transmet aux adultes à l'effet que l'on peut leur faire confiance dans la gestion de leurs apprentissages les incite à répondre positivement aux attentes manifestées.

4.2.3 Les adultes ont la possibilité de participer à des activités parascolaires.

Les activités parascolaires sont une occasion importante de développer la relation entre pairs, élément primordial du système social. De plus, elles permettent à un certain nombre d'adultes de manifester leurs compétences et leurs talents, développant ainsi leur engagement et leur appartenance au centre.

4.3 L'implication des formateurs

Quand il y a de la cohésion autour des objectifs et des façons de faire de tous, le centre y gagne en qualité. Il importe que les membres du personnel travaillent conjointement, s'entendent sur l'essentiel des pratiques de formation et appuient les règles générales d'encadrement. Dans les centres de qualité, les décisions sont prises au niveau supérieur, dans le respect du processus de consultation.

4.3.1 Tout le personnel enseignant se sent concerné par ce qui se passe dans le centre.

Cette cohésion renforce l'image du personnel. Ce sentiment d'appartenance est source de créativité, d'innovation, de présence et de participation à la résolution des problèmes qui peuvent surgir dans le centre.

4.3.2 Le personnel enseignant, selon les limites qui lui sont dévolues, s'implique dans le processus décisionnel.

La consultation des formateurs quant à la vie dans le centre et quant aux politiques qui sont de leur ressort, concourt à assurer une plus grande cohésion dans l'ensemble des fonctions éducatives du centre.

4.3.3 Le personnel enseignant s'implique dans les activités parascolaires.

Le personnel manifeste un intérêt différent pour les adultes en s'associant à eux dans la poursuite d'objectifs autres qu'académiques. La participation des formateurs favorise le sentiment d'appartenance chez les adultes.

4.4 La relation avec les aidants naturels

L'influence de l'environnement humain de l'adulte sur sa motivation à étudier n'est pas à négliger. Le centre de qualité entretient des liens avec les personnes signifiantes à l'adulte et les intéresse au vécu du centre. Le centre de qualité cherche à intéresser le plus grand nombre possible de personnes signifiantes à l'adulte afin de créer un environnement qui soit motivant et stimulant pour celui-ci dans la poursuite de sa formation.

4.4.1 Le centre intéresse le milieu social de l'adulte en lui donnant occasionnellement des informations sur le centre et la formation qui y est dispensée.

Plus les personnes proches de l'adulte connaissent les conditions relatives à un retour aux études, plus elles seront en mesure de le comprendre et de lui venir en aide.

4.4.2 Le centre se tient en relation avec le milieu social de l'adulte comme source de soutien.

Le centre favorise la participation du milieu social de l'adulte à la réalisation de son projet de formation. En ce sens, le centre est en lien avec les organismes sociaux communautaires, sources d'information et de support au centre et de références pour les adultes.

4.5 L'apparence et le confort du centre

Les centres de qualité prennent grand soin de l'apparence générale de leur édifice. La grosseur, l'âge de l'édifice de même que l'espace disponible ne sont pas nécessairement des facteurs dominants de la qualité. La propreté, l'ordre, la décoration, les couleurs influencent les comportements et sont de prime abord le reflet de la qualité des services qui y sont offerts et du sérieux de la formation qui y est donnée. La qualité de l'environnement physique est un facteur important du développement du sentiment d'appartenance.

4.5.1 Les classes et les corridors sont attrayants (plantes, tableaux, murales, travaux scolaires...)

Les travaux des adultes sont utilisés à la décoration des lieux. Ils servent de stimulant à la performance possible et sont une manifestation de la qualité des services donnés dans le centre. De même les adultes sont invités à créer un environnement qui leur soit signifiant.

4.5.2 Un grand soin est pris pour ne pas laisser les objets se détériorer.

En stimulant le souci de l'environnement, on développera un sentiment de propriété et d'appartenance.

5. LE LEADERSHIP DE LA DIRECTION

Le leadership de la direction d'un centre exerce une influence primordiale sur la qualité qu'on y retrouve. Le rôle prioritaire de la direction d'un centre est celui d'exercer un leadership en pédagogie. À cet effet, la direction doit donc connaître minimalement les développements pédagogiques récents et représenter une source de connaissances et de savoir-faire aux yeux des formateurs. Bien entendu, cela ne signifie pas que l'équipe de direction doit connaître à fond tous les programmes d'études et de formation, mais elle doit tout de même être capable de discuter des techniques et des méthodes d'intervention en classe sans jouer le rôle d'expert en la matière.

Le leadership de la direction s'appuie sur un certain nombre de principes reliés à la psychologie motivationnelle et se réfère particulièrement aux domaines suivants:

- les objectifs et leur clarification
- la pédagogie et le support nécessaire aux formateurs
- le rappel continu d'attentes élevées
- la gérance de l'organisation du centre et l'intendance
- l'intérêt et l'implication par une présence visible

Les différents facteurs de qualité reliés à cette dimension sont: un leadership en pédagogie, un leadership de relation et un leadership administratif.

5.1 Un leadership en pédagogie

Le rôle pédagogique de la direction se situe au coeur d'une saine gestion du centre.

5.1.1 La direction fournit une claire vision de ce que doit être le centre au plan académique.

5.1.2 La direction s'occupe activement de l'identification et de l'articulation des objectifs pédagogiques et plans d'action du centre.

5.1.3 La direction, de façon systématique, discute de pédagogie et d'andragogie avec les formateurs: modèles éducationnels, esprit des programmes, styles d'apprentissage, évaluation, notation, rendement académique, usage de l'éloge, principes directeurs de la formation de la personne, insertion sociale, ...

5.1.4 La direction associe les formateurs à sa responsabilité de répondant de la qualité des apprentissages réalisés par les adultes.

5.1.5 La direction assure la cohésion de la vie académique et de la vie disciplinaire du centre.

5.1.6 La direction planifie les activités de perfectionnement de son personnel en fonction des besoins du centre.

5.1.7 La direction encourage et facilite le développement professionnel de son personnel.

5.1.8 La direction accorde une place capitale à la supervision pédagogique.

5.2 Un leadership de relation

Le centre est une institution sociale où les relations interpersonnelles jouent un rôle dynamique. La direction veille à maintenir les relations humaines harmonieuses.

5.2.1 La direction considère tous les membres du personnel comme des partenaires de la mission éducative du centre.

5.2.2 La direction sollicite la participation du personnel dans les prises de décision qui les concernent.

5.2.3 La direction a des attentes élevées pour son personnel et le lui rappelle constamment.

5.2.4 La direction est présente auprès de son personnel et des adultes. Elle manifeste son intérêt et son implication dans le succès scolaire des adultes.

5.2.5 La direction entretient des liens étroits avec l'extérieur: marché du travail, organismes, corporations, bureaux de placement, ...

Les liens que le centre établit avec les entreprises et les organismes à fonction sociale ouvrent la voie au placement des adultes et apportent l'information nécessaire à une adaptation de la formation aux besoins et aux exigences du monde du travail.

5.3 Un leadership administratif

Ce qu'une direction a à gérer, c'est l'instruction et l'éducation données au centre. C'est un truisme de dire que l'administration du centre est au service de la mission éducative et des orientations qui lui sont confiées par le S.É.A.

Dans un centre, la fonction administrative de la direction occupe une place importante. D'autant plus importante que la "qualité du centre" est tributaire de la qualité de sa gestion. Le leadership de la direction en ce domaine est fondamental.

5.3.1 La direction possède une bonne connaissance du Manuel de gestion du S.É.A.

5.3.2 La prise de décisions vise le long terme plus que le court terme.

5.3.3 La direction, dans ses choix administratifs, tient compte de l'impact de ceux-ci sur son leadership en pédagogie et son leadership de relation.

5.3.4 L'organigramme des rôles, fonctions et responsabilités assure l'efficacité de chaque membre du personnel.

5.3.5 La gestion du budget se fait en fonction des besoins des adultes selon la mission, les orientations et les objectifs du S.É.A. et du centre.

5.3.6 La gestion des ressources humaines se fait en fonction des besoins des adultes selon la mission, les orientations et les objectifs du S.É.A. et du centre.

5.3.7 Les entrées continues sont distribuées et planifiées de façon à rendre le centre accessible aux adultes.

5.3.8 L'organisation des horaires vise prioritairement l'accessibilité des adultes aux services du centre.

5.3.9 L'organisation des cours et l'acceptation du nombre d'adultes maximise l'utilisation de la capacité fonctionnelle du centre.

5.3.10 La localisation des services facilite l'accès des adultes à ces services et la communication dans le centre.

5.3.11 Dans la gestion de son temps, la direction accorde une place très importante à la supervision administrative.

CHAPITRE 2

LES INDICATEURS

D'UN CENTRE DE QUALITÉ

CHAPITRE 2

LES INDICATEURS D'UN CENTRE DE QUALITÉ

Un centre de qualité oriente le maximum de ses énergies, de ses attitudes et de son savoir-faire vers l'instruction et la formation des adultes. Il s'agit d'identifier un certain nombre d'indicateurs qui permettraient au centre de mesurer l'efficacité de son action.

Les nombreuses recherches sur l'efficacité scolaire suggèrent une longue liste d'indicateurs: le degré de satisfaction des différents intervenants, le leadership de la direction, les résultats scolaires, les attentes élevées, les ressources financières, les attitudes des adultes, l'expérience et les qualifications du personnel, etc. Un grand nombre de ces indicateurs supposent soit une analyse trop perceptuelle, soit une cueillette de données trop ardues à colliger, ou encore, semblent tout simplement peu signifiants. Les indicateurs retenus par le S.É.A. sont:

1. Le rendement scolaire
2. Abandon/assiduité
3. Le comportement social
4. L'employabilité

Ces quatre indicateurs ne prétendent pas refléter l'ensemble des finalités et des objectifs poursuivis par le centre. Ils illustrent néanmoins quelques aspects essentiels du processus éducatif. Si un centre poursuit d'autres objectifs, cela ne diminue en rien la pertinence des indicateurs retenus puisqu'ils en sont alors un support évident et nécessaire.

Ces quatre indicateurs sont interdépendants et ils s'influencent mutuellement: de meilleurs succès scolaires favorisent une plus grande assiduité et un meilleur comportement social, et inversement...

Les quatre indicateurs retenus pourraient donc être perçus comme étant des baromètres laissant voir que le centre est plus ou moins sur la voie de l'excellence.

1. LE RENDEMENT SCOLAIRE

Acquérir des connaissances, développer des habiletés, des attitudes, des comportements sont des objectifs que le centre poursuit quotidiennement. La scolarisation reliée au rythme d'apprentissage est un indicateur du degré d'atteinte de ces objectifs. La validité de cet indicateur tient dans la relation qui doit exister entre les objectifs d'apprentissage visés par l'institution et le temps d'apprentissage requis par l'adulte. Cet indicateur n'est valable que dans la mesure où selon les objets évalués on tient compte d'un seuil de performance communément reconnu selon le type de formation donnée par le centre.

Le centre et son personnel enseignant doivent prendre fait et cause vis-à-vis chacun des adultes, afin de lui assurer les meilleures conditions possibles de succès scolaire. Oeuvrer en ce sens auprès de chaque adulte entraîne la mise sur pied d'actions liées directement à l'amélioration des connaissances et des habiletés dans les différentes matières et les programmes de formation, du rythme d'acquisition des apprentissages mais aussi à un type d'intervention plus large qui prend en considération toutes les facettes du centre.

2. ABANDON/ASSIDUITÉ

Poursuivre ses études suppose que l'adulte a acquis des habiletés académiques suffisantes pour avoir accès à des promotions successives, se donnant ainsi l'occasion de continuer à participer pleinement à son développement personnel, professionnel et social. Ainsi, un centre de qualité incite tout naturellement les adultes à terminer les études et le plan de formation entrepris dans le cadre de son projet de formation et à obtenir, le cas échéant, le certificat décerné par l'institution et les organismes auxquels le centre est relié.

Sans sous-estimer des causes spécifiques comme le milieu socio-économique, la santé mentale et physique, etc., certains facteurs influencent la présence plus ou moins assidue de certains adultes: les valeurs véhiculées, les normes en usage, le climat social, la valorisation des apprentissages, etc. Cependant, la présence aux cours, pour autant qu'elle est une condition de réussite, reflète la qualité de l'enseignement et du support apporté aux adultes dans leurs apprentissages.

Le centre de qualité réussit à créer une culture qui incite l'adulte à investir ses énergies à la réussite de son projet de formation. Aussi le centre met-il en place une organisation (flexibilité de l'horaire, choix de cours, méthodologies variées, classement juste et motivant, profil de formation ouvert, services multiples, ...) qui favorise la présence au centre et crée une exigence de fierté à terminer le projet entrepris.

3. LE COMPORTEMENT SOCIAL

Le centre est une institution sociale. Dès lors les individus qui y cohabitent quotidiennement doivent se conformer à certaines normes de comportements sociaux. Ces normes, fondées sur les droits et devoirs des individus et de l'institution sociale qu'est le centre, sont définies par le centre, idéalement, avec la participation des adultes.

Autant le comportement du personnel a valeur d'entraînement et doit favoriser l'harmonie dans le centre, autant le comportement des adultes, dans les différentes activités académiques et sociales du centre, doit obéir à certaines règles minimales de comportement et faire preuve de respect d'autrui, de sens civique, d'auto-discipline, de sens des responsabilités et d'engagement.

Depuis quelques années, les centres sont appelés à tenir un rôle de plus en plus grand dans l'insertion sociale d'une partie importante de leur clientèle. Cette situation appelle la mise en place de cours de formation personnelle et sociale, d'interventions précises de consultation et de référence, d'activités sociales et d'information visant l'apprentissage de comportements qui manifestent le sens de la responsabilité, la prise en charge, l'autonomie et l'engagement social. Ces mesures éducatives devraient générer un ensemble de comportements sociaux, signes de la qualité de la culture du centre.

4. L'EMPLOYABILITÉ

Le centre de qualité se caractérise par sa capacité à habiliter les adultes à une insertion sociale réussie. Cette insertion se traduit principalement par l'affranchissement de la dépendance économique. L'autonomie financière s'obtient par l'entrée ou le retour au marché du travail. L'obtention d'un emploi tient d'abord à ses qualités personnelles et à sa compétence professionnelle. Avoir un emploi est une source importante de fierté et de dignité personnelle.

Le centre de qualité, en plus d'agrandir le champ des connaissances des adultes, développe chez eux l'auto-discipline, la méthode de travail, la confiance en soi, le sens des responsabilités, la conscience sociale. Le contexte social du centre parce que stable, réglementé, diversifié favorise le développement de ces qualités chez les adultes, qualités favorisant la possibilité de trouver un emploi.

L'adulte qui s'inscrit à un centre de formation professionnelle poursuit un objectif bien précis, celui d'acquérir la compétence requise soit pour maintenir son emploi, soit pour améliorer ses conditions salariales et de travail, soit pour obtenir un emploi. Par la qualité de son enseignement et de ses services aux adultes, le centre répond à ces attentes.

CHAPITRE 3

VERS UN PLAN D'ACTION

CHAPITRE 3

VERS UN PLAN D'ACTION

LORSQUE DANS UN CENTRE, TOUT LE PERSONNEL EST CAPABLE DE DIRE POURQUOI IL EXISTE, CE QU'IL FAIT, COMMENT IL LE FAIT ET DANS QUELLE DIRECTION IL SE DIRIGE, IL RÉUSSIT À CRÉER UNE CULTURE DE QUALITÉ ET IL EST ALORS EN MESURE D'ÉTABLIR DES PRIORITÉS ET DE SE DONNER UN PLAN D'ACTION.

Pour activer la qualité de la culture d'un centre, les moyens sont divers et seule l'équipe-centre peut les arrêter. Les propositions qui suivent offrent un cadre général pour guider une action en trois temps:

- Évaluer la présence plus ou moins active des différents facteurs qui influencent la qualité de la culture du centre.

- Dresser un plan d'action pour activer ou pour maintenir en activité les différents facteurs qui influencent la qualité de la culture.

- Évaluer l'influence des actions menées.

ÉVALUER LA PRÉSENCE DES FACTEURS

Cette évaluation, selon le mode perceptuel, reflétera la façon dont le centre se situe lui-même en regard des dimensions et des facteurs retenus. Il y a tout lieu de croire que ceux qui oeuvrent à l'intérieur du centre sont les mieux placés pour avoir une juste perception des choses: ils sont les plus intéressés par la qualité de la culture du centre. De plus, comme une action concertée visant à activer la qualité du centre doit venir du centre lui-même, il y a tout intérêt à ce qu'il procède lui-même à sa propre auto-évaluation.

S'il existe plusieurs méthodes pour dresser le portrait perceptuel d'un centre, celle qui a été souvent retenue se résume à quelques étapes.

La première étape, l'étape fondamentale sur laquelle repose toute la dynamique de l'action, est celle où la direction du centre s'approprie personnellement toutes les dimensions et tous les facteurs qui caractérisent la culture d'un centre de qualité.

La seconde étape consiste à impliquer le personnel du centre. Une telle entreprise d'activation de la qualité du centre repose exclusivement sur la volonté commune de ceux qui oeuvrent à l'intérieur du centre; toute aide extérieure ne peut que contribuer à l'organisation des actions à mener. Généralement, à cette étape, l'ensemble du personnel du centre est informé du contenu du ***Profil d'un centre de qualité***, du désir de la direction de vouloir maintenir ou améliorer la qualité du centre et de l'indispensable implication de tous ceux qui travaillent quotidiennement au centre même. Si la réponse est favorable, on procède alors à la mise en place de mécanismes simples qui permettront de connaître la perception qu'on a de la présence plus ou moins active des facteurs qui influencent

la qualité du centre. Pour ce faire, différents procédés sont possibles: soit une table ronde regroupant tous les intervenants, soit un questionnaire de base élaboré par le S.É.A. et le centre, soit la formation d'un comité responsable de consulter les membres du personnel, soit la prise en charge des opérations par le C.P.E.P.E., ...

DRESSER UN PLAN D'ACTION

Dès que l'état de la présence plus ou moins active des dimensions et des facteurs a été établi le plus fidèlement possible, compte tenu du style de gestion du centre et de la stratégie élaborée, la phase la plus importante est celle de la mise en oeuvre d'un plan d'action.

L'objectif général d'amélioration de la qualité de la culture scolaire se traduit par des actions quotidiennes.

Dans un premier temps, il s'agit de décider quels facteurs, quelles manifestations seront l'objet d'actions particulières. Ce peut être l'ensemble, comme ce peut être un certain nombre d'entre eux, selon ce qu'il est jugé nécessaire de maintenir au même niveau ou d'activer plus sérieusement. Cette décision doit tenir compte de la volonté générale, du temps disponible et des énergies requises ainsi que des coûts possibles. Dans un deuxième temps, il s'agit de concrétiser les décisions prises d'activer ce qui a été identifié comme objet du plan d'action. Ce plan d'action peut contenir les actions planifiées, les échéances prévues et les coûts estimés, s'il y a lieu.

Par une supervision pédagogique efficace, la direction du centre soutient les actions entreprises et intervient directement dans le processus mis en place.

ÉVALUER L'INFLUENCE DES ACTIONS ENTREPRISES

L'activation des facteurs influençant la qualité d'un centre est un travail incessant. Il y a donc lieu d'évaluer régulièrement l'effet des actions menées concrètement. Cette évaluation devrait être faite au moins annuellement pour relancer l'action l'année suivante.

Cette évaluation peut être simple. Il s'agira, dès lors, de réévaluer la perception de la présence plus ou moins active des dimensions et des facteurs dans l'école à l'aide du même processus d'auto-évaluation, s'il a été jugé pertinent ou de le modifier, s'il y a lieu. Les prises de décision suivant cette évaluation seraient du même ordre que celles prises lors de la première évaluation: retenir des ensembles de facteurs dont la qualité est à maintenir ou à activer, mettre en place un plan d'action pour mener ces actions et évaluer leur effet en fin d'année. L'évaluation peut être un peu plus complexe si le centre décide d'expliciter davantage sa démarche. Cette évaluation pourrait porter sur la perception de l'évolution, sur l'efficacité des actions entreprises, sur le processus et sur les impacts non prévus de ces actions.

CONCLUSION

Toute cette démarche de mise en place d'un plan d'action susceptible de maintenir ou d'améliorer la qualité de l'instruction et de l'éducation au centre provoque une dynamique qui ne peut laisser personne indifférent. La remise en question ou, tout au moins, la prise de conscience de ce qui se vit au centre, devrait produire des effets positifs puisqu'il s'agit de mettre en lumière les fondements même de la culture scolaire.

Si l'ensemble des dimensions et des facteurs susceptibles d'influencer la qualité de la culture scolaire est activé, tout porte à croire que les indicateurs de cette qualité révéleront une situation où la scolarisation sera améliorée, où les abandons seront moins nombreux, où les comportements sociaux seront harmonieux, où le taux d'employabilité sera élevé.

ANNEXE 1

TABLEAU-SYNTHÈSE

CENTRE DE QUALITÉ

INDICATEURS

Rendement scolaire, abandon/assiduité, comportement social, employabilité

CONCEPTION DU CENTRE		ACCUEIL ET RÉFÉRENCE		PRATIQUES PÉDAGOGIQUES		
1 Objectifs	2 Stratégies	3 Personnalisation de l'accueil	4 Projet de formation de l'adulte	5 Conditions favorisant l'apprentissage	6 Importance accordée à l'apprentissage	7 Valorisation des apprentissages
• d'instruction • de formation professionnelle • de formation personnelle et sociale	• d'atteinte des objectifs	• disponibilité • accueil chaleureux • attention aux adultes en difficulté • créativité • dynamisme • initiative • analyse de l'action éducative du centre • recrutement actif • analyse de besoins • relation des intervenants avec la clientèle	• responsabilisation de l'adulte • informations à jour • activités d'information scolaire et professionnelle • activités de prise en charge, de croissance personnelle, d'aide personnelle • activités d'information sur des aspects de la vie de l'adulte • suivi du projet de formation • évaluation formative de la démarche • questionnement • conseil • encouragement • responsabilisation	• rentabilisation du temps d'apprentissage • planification de l'enseignement • participation de l'adulte à ses apprentissages • référence à l'expérience de vie de l'adulte • implication du formateur • apprentissage par les pairs • liens entre les savoirs • diagnostic des difficultés d'apprentissage et support à l'adulte • règles de vie clairement établies • climat socio-émotionnel: > ouverture > confiance > acceptation > stimulation	• attentes élevées • styles d'enseignement variés • échange entre formateurs sur les pratiques pédagogiques • évaluation formative des apprentissages • rétroaction académique • prolongation hors cours du temps d'apprentissage • soutien à l'auto-évaluation	• usage de l'éloge et de l'approbation • reconnaissance de la réussite

INFLUENCES SOCIALES					LEADERSHIP DE LA DIRECTION		
8 Influence du personnel	**9 Participation des stagiaires**	**10 Implication du personnel enseignant**	**11 Relation avec les aidants naturels**	**12 Apparence et confort du milieu**	**13 Fonction pédagogique**	**14 Fonction relation**	**15 Fonction administrative**
• relations humaines harmonieuses • confiance dans la capacité d'apprendre des adultes • disponibilité • cohésion dans l'action • soin particulier aux biens du centre	• élaboration des politiques, règles et règlements • organisation du cours et façons d'apprendre • activités parascolaires	• vécu du centre • processus de consultation • activités parascolaires	• informations sur le centre et la formation dispensée • soutien à l'adulte	• propreté et décoration • implication des adultes • soin des biens mobiliers et immobiliers	• vision pédagogique • objectifs pédagogiques • échanges et questionnements avec les formateurs • perfectionnement du personnel • cohésion entre vie pédagogique et vie disciplinaire • supervision pédagogique	• partenariat de la mission éducative • consultation • attentes élevées • présence au personnel et aux stagiaires • liens avec l'extérieur	• connaissance du manuel de gestion • vision à long terme • choix administratifs • organigramme des rôles, fonctions, responsabilités • gestion du budget • gestion des ressources humaines • entrées continues • choix des horaires • utilisation de la capacité fonctionnelle du centre • localisation des services • gestion du temps

ANNEXE 2

INDICES DE QUALITÉ

GRILLES

DE CUEILLETTE DE DONNÉES

PRÉSENTATION

Un indice est une donnée factuelle à laquelle on attribue une valeur de signification. Dans le cas présent, c'est attribuer à certains faits d'être porteurs de sens en fonction de la qualité des services éducatifs rendus dans le centre. En soi, un indice est une donnée brute. Toutefois, mise en relation avec d'autres aspects éducatifs, cette donnée prend valeur de signe de ce qui va bien, moyennement bien, très bien.

Il importe de comprendre que les données factuelles de chacun de ces indices ne sont pas un jugement porté sur la qualité des services rendus par le centre. Les indices disent ce qui est. Il appartient à la directrice ou au directeur de centre de décrire et d'expliquer ces informations. Avec la direction du S.É.A., la directrice ou le directeur d'un centre détermine la mesure selon laquelle les faits sont indicateurs de ce qui est bien, moyennement bien, très bien. Dès lors, une évaluation de la qualité des services peut être rendue.

Les grilles ci-jointes servent à la cueillette des données factuelles. Cette compilation se fait au terme d'une année académique.

Accumulées d'année en année, elles constituent des points de repères significatifs devant servir à la prise de toutes décisions pour le maintien et l'amélioration des services rendus par le centre.

LEXIQUE

Abandon: Est considéré comme un abandon à un sigle le fait pour un adulte d'avoir été inscrit à un cours et de l'avoir abandonné et de ne pas s'y être réinscrit pour le terminer, et ce à l'intérieur d'une même année.

Inscription: Est considérée comme une inscription le fait pour un adulte de s'inscrire à un cours ou de s'y réinscrire et ce à l'intérieur d'une même année.

LÉGENDE

Voici comment procéder pour le calcul des données.

Abandon/assiduité

2.1 et 2.2 Le calcul se fait à partir du nombre total d'adultes inscrits au cours de l'année.

$$\frac{\text{n. total d'adultes qui ont terminé leur projet de formation}}{\text{n. total d'adultes inscrits au cours de l'année}}$$

2.3 Ne pas compter les adultes qui ayant quitté au cours de l'année se sont réinscrits.

$$\frac{\text{n. total d'abandons définitifs}}{\text{n. total d'inscriptions}}$$

2.4 Pourcentage d'abandons selon les raisons suivantes:

$$\text{ex.: } \frac{\text{n. total d'abandons pour raisons de responsabilités familiales}}{\text{n. total d'abandons}}$$

2.5 Pourcentage de réinscriptions.
Une réinscription consiste en un adulte qui a déjà suivi des cours au centre les années précédentes et qui revient au centre.

$$\frac{\text{n. total de réinscriptions}}{\text{n. total d'inscriptions}}$$

CODES D'IDENTIFICATION DES GRILLES

Formation générale (temps complet et temps partiel)	**GRILLE A**
Formation professionnelle (temps complet)	**GRILLE B**
Formation professionnelle (temps partiel)	**GRILLE C**
Formation en langues secondes (temps complet et temps partiel)	**GRILLE D**
Alphabétisation (temps complet et temps partiel)	**GRILLE E**
Éducation populaire (temps complet et temps partiel)	**GRILLE F**
Secteur anglais, formation générale (temps complet et temps partiel)	**GRILLE G**
Secteur anglais, formation professionnelle (temps complet et temps partiel)	**GRILLE H**

Note : Les sigles de cours apparaissant à l'indice "rendement scolaire" le sont à titre indicatif des sigles afférents à la matière enseignée.

SERVICE DE L'ÉDUCATION DES ADULTES

FORMATION GÉNÉRALE

☐ **TEMPS COMPLET** ☐ **TEMPS PARTIEL**

CENTRE _____

INDICES DE QUALITÉ

1er JUILLET 19___ AU 30 JUIN 19___

1. RENDEMENT SCOLAIRE

1.1 Pour tous les programmes d'études

1.1.1 Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____ sigles

1.1.2 Pourcentage des adultes ayant terminé la 3e secondaire: _____ %

1.1.3 Pourcentage des adultes ayant terminé la 5e secondaire: _____ %

1.1.4 Nombre moyen d'heures par crédit: _____ heures

1.2 Selon les matières

1.2.1 Français langue maternelle

Clientèle: • rattrapage scolaire • autres	Sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% poursuite d'objectifs	% abandons
	GFR-507 GFR-511 GFR-512 GFR-521 GFR-522 GFR-531 GFR-532 GFR-551 GFR-552 GFR-553 GFR-554					

Nombre total d'adultes inscrits: _____

Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____

1.2.2 Mathématique

Clientèle: • rattrapage scolaire • autres	Sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% poursuite d'objectifs	% abandons
	GMA-111					
	GMA-112					
	GMA-121					
	GMG-121					
	GMA-141					
	GMG-141					
	GMA-142					
	GMA-143					
	GMS-141					
	GMA-151					
	GMA-152					
	GMA-153					
	GMA-154					
	GMA-155					

Nombre total d'adultes inscrits: _____

Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____

1.2.3 Anglais langue seconde

Clientèle: • rattrapage scolaire • autres	Sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% poursuite d'objectifs	% abandons
	GAS-131					
	GAS-132					
	GAS-151					
	GAS-152					
	GAS-153					
	GAS-154					

Nombre total d'adultes inscrits: _____

Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____

1.2.4 Sciences

Clientèle: • rattrapage scolaire • autres	Sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% poursuite d'objectifs	% abandons
	GSC-141 GSC-142 GSC-143 GSI-141 GCH-141 GCH-151 GCH-152 GCH-153 GPY-141 GPY-142 GPY-151 GPY-152 GPY-154 Biologie					

Nombre total d'adulte inscrit: _____

Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____

1.2.5 Sciences humaines

Clientèle: • rattrapage scolaire • autres	Sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% poursuite d'objectifs	% abandons
	GSF-157 GSD-151 GEC-156 GSP-142 GSP-143					

Nombre total d'adultes inscrits: _____

Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____

1.2.6 Formation personnelle et sociale

Clientèle: • rattrapage scolaire • autres	Sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% poursuite d'objectifs	% abandons
	GTA-143					
	GTA-144					
	GTB-142					
	GTB-143					
	GTC-144					
	GTC-145					
	GTC-146					
	GTF-152					
	GTF-153					
	GTF-154					
	GTG-142					
	GTG-143					
	GTG-144					

Nombre total d'adultes inscrits: _____

Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____

2. ABANDON/ASSIDUITÉ

2.1 Pourcentage d'adultes qui ont terminé la scolarisation ou la formation prévues à leur projet de formation _____ %

2.2 Pourcentage d'adultes qui poursuivent au S.É.A. leur projet de formation _____ %

2.3 Pourcentage d'adultes qui ont abandonné de façon définitive la poursuite au S.É.A. de leur projet de formation _____ %

2.4 Pourcentage d'abandons selon les raisons suivantes:

2.4.1 responsabilités familiales _____ %

2.4.2 acceptation d'un emploi _____ %

2.4.3 difficultés d'apprentissage _____ %

2.4.4 manque d'intérêt _____ %

2.4.5 inscription en formation professionnelle _____ %

2.4.6 insatisfaction des services _____ %

2.4.7 nouvel engagement communautaire ou social _____ %

2.4.8 raisons personnelles _____ %

2.4.9 expulsion _____ %

2.4.10 raisons inconnues _____ %

2.5 Nombre total de jours d'absence: _____

2.6 Nombre moyen de jours d'absence par adulte: _____

2.7 Nombre et pourcentage d'adultes s'étant absentés:

	N	%
2.7.1 zéro jour	_____	_____
2.7.2 de 1 à 10 jours	_____	_____
2.7.3 11 jours et plus	_____	_____

3. COMPORTEMENT SOCIAL

3.1 Actions posées dans le but d'améliorer certains comportements ayant une influence freinante sur la qualité des services et sur la qualité générale du centre.
(ex. de comportements: ponctualité, usage de la cigarette, non respect de la propreté, relations tendues entre adultes, violence, bris, ...
ex. d'actions: campagne de publicité, surveillance, rencontres individuelles, salon étudiant, décoration, service de cafétéria, ...)

3.2 Actions ayant pour but l'insertion sociale des adultes.

3.2.1 Entrevues d'aide personnelle.
(ex.: rôle des R.A.R., affectation d'un local, formateurs désignés, tutorat, accessibilité de la direction, ...)

3.2.2 Activités d'information scolaire et professionnelle (énumération et description).

3.2.3 Activités d'information et de soutien à l'adulte (énumération et description).
(ex.: causeries, visites de salons, ...)

3.2.4 Activités de socialisation (énumération et description)
(ex.: fête de Noël, activités sportives, ...)

_____

_____

_____

_____

3.2.5 Organisation de cours optionnels.
(ex.: formation personnelle et sociale, formation préparatoire à l'emploi, transition travail, ...)

_____

_____

_____

_____

3.3 Comportements améliorés indiquant une plus grande prise en charge et responsabilisation chez l'adulte.
(ex.: respect des engagements et de la parole donnée, respect des échéances, moins de temps perdu par prolongation des pauses et heures de repas, absences motivées, engagement auprès des pairs, ...)

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

SERVICE DE L'ÉDUCATION DES ADULTES

FORMATION PROFESSIONNELLE

TEMPS COMPLET

CENTRE _____

INDICES DE QUALITÉ

1er JUILLET 19___ AU 30 JUIN 19___

1. RENDEMENT SCOLAIRE

1.1 Selon les plans de formation

Clientèle(*)	Plan de formation	N. inscriptions	% succès	% échecs	% abandons	N. diplômés

(*) Clientèle: M.É.Q., M.M.S.R., F.M.E., stages en milieu de travail, commandes spécifiques

1.2 Globalement

N. inscriptions	% succès	% échecs	% abandons	N. diplômés

2. ABANDON/ASSIDUITÉ

2.1 Pourcentage d'adultes qui ont terminé la scolarisation ou la formation prévues à leur projet de formation _____ %

2.2 Pourcentage d'adultes qui poursuivent au S.É.A. leur projet de formation _____ %

2.3 Pourcentage d'adultes qui ont abandonné de façon définitive la poursuite au S.É.A. de leur projet de formation _____ %

2.4 Pourcentage d'abandons selon les raisons suivantes:

2.4.1 responsabilités familiales _____ %

2.4.2 acceptation d'un emploi _____ %

2.4.3 difficultés d'apprentissage _____ %

2.4.4 manque d'intérêt _____ %

2.4.5 inscription en formation professionnelle _____ %

2.4.6 insatisfaction des services _____ %

2.4.7 nouvel engagement communautaire ou social _____ %

2.4.8 raisons personnelles _____ %

2.4.9 expulsion _____ %

2.4.10 raisons inconnues _____ %

2.5 Nombre total de jours d'absence: _____

2.6 Nombre moyen de jours d'absence par adulte: _____

2.7 Nombre et pourcentage d'adultes s'étant absentés:

	N	%
2.7.1 zéro jour	_____	_____
2.7.2 de 1 à 10 jours	_____	_____
2.7.3 11 jours et plus	_____	_____

3. COMPORTEMENT SOCIAL

3.1 Actions posées dans le but d'améliorer certains comportements ayant une influence freinante sur la qualité des services et sur la qualité générale du centre.
(ex. de comportements: ponctualité, usage de la cigarette, non respect de la propreté, relations tendues entre adultes, violence, bris, ...
ex. d'actions: campagne de publicité, surveillance, rencontres individuelles, salon étudiant, décoration, service de cafétéria, ...)

3.2 Actions ayant pour but l'insertion sociale des adultes.

3.2.1 Entrevues d'aide personnelle.
(ex.: rôle des R.A.R., affectation d'un local, formateurs désignés, tutorat, accessibilité de la direction, ...)

3.2.2 Activités d'information scolaire et professionnelle (énumération et description).

3.2.3 Activités d'information et de soutien à l'adulte (énumération et description).
(ex.: causeries, visites de salons, ...)

3.2.4 Activités de socialisation (énumération et description)
(ex.: fête de Noël, activités sportives, ...)

_____

_____

_____

_____

3.2.5 Organisation de cours optionnels.
(ex.: formation personnelle et sociale, formation préparatoire à l'emploi, transition travail, ...)

_____

_____

_____

_____

3.3 Comportements améliorés indiquant une plus grande prise en charge et responsabilisation chez l'adulte.
(ex.: respect des engagements et de la parole donnée, respect des échéances, moins de temps perdu par prolongation des pauses et heures de repas, absences motivées, engagement auprès des pairs, ...)

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

4. EMPLOYABILITÉ

4.1 Pourcentage des adultes qui se sont trouvé un emploi selon le plan de formation poursuivi. _____ %

4.2 Pourcentage des adultes qui ont conservé leur emploi plus de 6 mois. _____ %

4.3 Types de relations entretenues avec les entreprises: échanges de formateurs et d'ouvriers de l'entreprise, conférences, négociations, ...

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

4.4 Appréciation des entreprises

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

SERVICE DE L'ÉDUCATION DES ADULTES

FORMATION PROFESSIONNELLE

TEMPS PARTIEL

CENTRE _____

INDICES DE QUALITÉ

1er JUILLET 19___ AU 30 JUIN 19___

1. RENDEMENT SCOLAIRE

1.1 Selon les plans de formation

Clientèle(*)	Cours - sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% abandons	N. diplômés

(*) Clientèle: M.É.Q., M.M.S.R., F.M.E., stages en milieu de travail, commandes spécifiques

1.2 Globalement

N. inscriptions	% succès	% échecs	% abandons	N. diplômés

2. ABANDON/ASSIDUITÉ

2.1 Pourcentage d'adultes qui ont terminé la scolarisation ou la formation prévues à leur projet de formation _____ %

2.2 Pourcentage d'adultes qui poursuivent au S.É.A. leur projet de formation _____ %

2.3 Pourcentage d'adultes qui ont abandonné de façon définitive la poursuite au S.É.A. de leur projet de formation _____ %

2.4 Pourcentage d'abandons selon les raisons suivantes:

- 2.4.1 responsabilités familiales _____ %
- 2.4.2 acceptation d'un emploi _____ %
- 2.4.3 difficultés d'apprentissage _____ %
- 2.4.4 manque d'intérêt _____ %
- 2.4.5 inscription en formation professionnelle _____ %
- 2.4.6 insatisfaction des services _____ %
- 2.4.7 nouvel engagement communautaire ou social _____ %
- 2.4.8 raisons personnelles _____ %
- 2.4.9 expulsion _____ %
- 2.4.10 raisons inconnues _____ %

2.5 Nombre total de jours d'absence: _____

2.6 Nombre moyen de jours d'absence par adulte: _____

2.7 Nombre et pourcentage d'adultes s'étant absentés:

	N	%
2.7.1 zéro jour	_____	_____
2.7.2 de 1 à 10 jours	_____	_____
2.7.3 11 jours et plus	_____	_____

3. COMPORTEMENT SOCIAL

3.1 Actions posées dans le but d'améliorer certains comportements ayant une influence freinante sur la qualité des services et sur la qualité générale du centre.
(ex. de comportements: ponctualité, usage de la cigarette, non respect de la propreté, relations tendues entre adultes, violence, bris, ...
ex. d'actions: campagne de publicité, surveillance, rencontres individuelles, salon étudiant, décoration, service de cafétéria, ...)

3.2 Actions ayant pour but l'insertion sociale des adultes.

3.2.1 Entrevues d'aide personnelle.
(ex.: rôle des R.A.R., affectation d'un local, formateurs désignés, tutorat, accessibilité de la direction, ...)

3.2.2 Activités d'information scolaire et professionnelle (énumération et description).

3.2.3 Activités d'information et de soutien à l'adulte (énumération et description).
(ex.: causeries, visites de salons, ...)

4.2.4 Activités de socialisation (énumération et description)
(ex.: fête de Noël, activités sportives, ...)

_____
_____
_____
_____

4.2.5 Organisation de cours optionnels.
(ex.: formation personnelle et sociale, formation préparatoire à l'emploi, transition travail, ...)

_____
_____
_____
_____

4.3 Comportements améliorés indiquant une plus grande prise en charge et responsabilisation chez l'adulte.
(ex.: respect des engagements et de la parole donnée, respect des échéances, moins de temps perdu par prolongation des pauses et heures de repas, absences motivées, engagement auprès des pairs, ...)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

4. EMPLOYABILITÉ

4.1 Pourcentage des adultes qui se sont trouvé un emploi selon le plan de formation poursuivi. _____ %

4.2 Pourcentage des adultes qui ont conservé leur emploi plus de 6 mois. _____ %

4.3 Types de relations entretenues avec les entreprises. échanges de formateurs et d'ouvriers de l'entreprise, conférences, négociations, ...

4.4 Appréciation des entreprises

SERVICE DE L'ÉDUCATION DES ADULTES

FRANÇAIS LANGUE SECONDE

☐ TEMPS COMPLET ☐ TEMPS PARTIEL

CENTRE _____

INDICES DE QUALITÉ

1er JUILLET 19___ AU 30 JUIN 19___

1. RENDEMENT SCOLAIRE

Clientèle: • rattrapage scolaire • autres	Sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% poursuite d'objectifs	% abandons
	GFS-211					
	GFS-221					
	GFS-231					
	GFS-241					
	GFS-251					
	GFS-252					
	GFF-211					
	GFF-221					
	GFF-831					
	GFF-841					
	GFF-851					
	GFF-852					

Nombre total d'adultes inscrits: _____

Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____

SERVICE DE L'ÉDUCATION DES ADULTES

ANGLAIS LANGUE SECONDE

☐ **TEMPS COMPLET** ☐ **TEMPS PARTIEL**

CENTRE _____

INDICES DE QUALITÉ

1er JUILLET 19___ AU 30 JUIN 19___

1. RENDEMENT SCOLAIRE

Clientèle: • rattrapage scolaire • autres	Sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% poursuite d'objectifs	% abandons
	GAS-131 GAS-132 GAS-151 GAS-152 GAS-153 GAS-154					

Nombre total d'adultes inscrits: _____

Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____

2. ABANDON/ASSIDUITÉ

2.1 Pourcentage d'adultes qui ont terminé la scolarisation ou la formation prévues à leur projet de formation _____ %

2.2 Pourcentage d'adultes qui poursuivent au S.É.A. leur projet de formation _____ %

2.3 Pourcentage d'adultes qui ont abandonné de façon définitive la poursuite au S.É.A. de leur projet de formation _____ %

2.4 Pourcentage d'abandons selon les raisons suivantes:

2.4.1 responsabilités familiales _____ %

2.4.2 acceptation d'un emploi _____ %

2.4.3 difficultés d'apprentissage _____ %

2.4.4 manque d'intérêt _____ %

2.4.5 inscription en formation professionnelle _____ %

2.4.6 insatisfaction des services _____ %

2.4.7 nouvel engagement communautaire ou social _____ %

2.4.8 raisons personnelles _____ %

2.4.9 expulsion _____ %

2.4.10 raisons inconnues _____ %

2.5 Nombre total de jours d'absence: _____

2.6 Nombre moyen de jours d'absence par adulte: _____

2.7 Nombre et pourcentage d'adultes s'étant absentés:

	N	%
2.7.1 zéro jour	_____	_____
2.7.2 de 1 à 10 jours	_____	_____
2.7.3 11 jours et plus	_____	_____

3. COMPORTEMENT SOCIAL

3.1 Actions posées dans le but d'améliorer certains comportements ayant une influence freinante sur la qualité des services et sur la qualité générale du centre.
(ex. de comportements: ponctualité, usage de la cigarette, non respect de la propreté, relations tendues entre adultes, violence, bris, ...
ex. d'actions: campagne de publicité, surveillance, rencontres individuelles, salon étudiant, décoration, service de cafétéria, ...)

3.2 Actions ayant pour but l'insertion sociale des adultes.

3.2.1 Entrevues d'aide personnelle.
(ex.: rôle des R.A.R., affectation d'un local, formateurs désignés, tutorat, accessibilité de la direction, ...)

3.2.2 Activités d'information scolaire et professionnelle (énumération et description).

3.2.3 Activités d'information et de soutien à l'adulte (énumération et description).
(ex.: causeries, visites de salons, ...)

3.2.4 Activités de socialisation (énumération et description)
(ex.: fête de Noël, activités sportives, ...)

_____

_____

_____

_____

3.2.5 Organisation de cours optionnels.

_____

_____

_____

_____

3.3 Comportements améliorés indiquant une plus grande prise en charge et responsabilisation chez l'adulte.
(ex.: respect des engagements et de la parole donnée, respect des échéances, moins de temps perdu par prolongation des pauses et heures de repas, absences motivées, engagement auprès des pairs, ...)

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

4. EMPLOYABILITÉ

4.1 Pourcentage des adultes qui se sont trouvé un emploi: _____ %

4.2 Pourcentage des adultes qui ont amélioré leurs conditions d'emploi: _____ %

SERVICE DE L'ÉDUCATION DES ADULTES

ALPHABÉTISATION

☐ TEMPS COMPLET ☐ TEMPS PARTIEL

CENTRE _____

INDICES DE QUALITÉ

1er JUILLET 19___ AU 30 JUIN 19___

1. RENDEMENT SCOLAIRE

(Grille à venir)

2. ABANDON/ASSIDUITÉ

2.1 Pourcentage d'adultes qui ont terminé la scolarisation ou la formation prévues à leur projet de formation _____ %

2.2 Pourcentage d'adultes qui poursuivent au S.É.A. leur projet de formation _____ %

2.3 Pourcentage d'adultes qui ont abandonné de façon définitive la poursuite au S.É.A. de leur projet de formation _____ %

2.4 Pourcentage d'abandons selon les raisons suivantes:

2.4.1 responsabilités familiales _____ %

2.4.2 acceptation d'un emploi _____ %

2.4.3 difficultés d'apprentissage _____ %

2.4.4 manque d'intérêt _____ %

2.4.5 inscription en formation professionnelle _____ %

2.4.6 insatisfaction des services _____ %

2.4.7 nouvel engagement communautaire ou social _____ %

2.4.8 raisons personnelles _____ %

2.4.9 expulsion _____ %

2.4.10 raisons inconnues _____ %

2.5 Nombre total de jours d'absence: _____

2.6 Nombre moyen de jours d'absence par adulte: _____

2.7 Nombre et pourcentage d'adultes s'étant absentés:

	N	%
2.7.1 zéro jour	_____	_____
2.7.2 de 1 à 10 jours	_____	_____
2.7.3 11 jours et plus	_____	_____

3. COMPORTEMENT SOCIAL

3.1 Actions posées dans le but d'améliorer certains comportements ayant une influence freinante sur la qualité des services et sur la qualité générale du centre.
(ex. de comportements: ponctualité, usage de la cigarette, non respect de la propreté, relations tendues entre adultes, violence, bris, ...
ex. d'actions: campagne de publicité, surveillance, rencontres individuelles, salon étudiant, décoration, service de cafétéria, ...)

3.2 Actions ayant pour but l'insertion sociale des adultes.

3.2.1 Entrevues d'aide personnelle.
(ex.: rôle des R.A.R., affectation d'un local, formateurs désignés, tutorat, accessibilité de la direction, ...)

3.2.2 Activités d'information scolaire et professionnelle (énumération et description).

3.2.3 Activités d'information et de soutien à l'adulte (énumération et description).
(ex.: causeries, visites de salons, ...)

3.2.4 Activités de socialisation (énumération et description)
(ex.: fête de Noël, activités sportives, ...)

_____
_____
_____
_____

3.2.5 Organisation de cours optionnels.
(ex.: formation personnelle et sociale, formation préparatoire à l'emploi, transition travail, ...)

_____
_____
_____
_____

3.3 Comportements améliorés indiquant une plus grande prise en charge et responsabilisation chez l'adulte.
(ex.: respect des engagements et de la parole donnée, respect des échéances, moins de temps perdu par prolongation des pauses et heures de repas, absences motivées, engagement auprès des pairs, ...)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

SERVICE DE L'ÉDUCATION DES ADULTES

ÉDUCATION POPULAIRE

TEMPS PARTIEL

CENTRE _____

INDICES DE QUALITÉ

1er JUILLET 19___ AU 30 JUIN 19___

1. NOMBRE D'INSCRIPTIONS: _____

2. NOMBRE D'HEURES ATTRIBUÉES À CHACUN DES PROGRAMMES

2.1 Formation familiale _____
2.2 Formation relative à la condition féminine/masculine _____
2.3 Activités à l'intention des personnes âgées _____
2.4 Activités de croissance personnelle _____
2.5 Développement d'habiletés d'intervention _____
2.6 Formation économique et politique _____
2.7 Activités d'art et de culture _____

3. PRÉSENCE AUX ACTIVITÉS

3.1 Nombre total d'heures de présences maximum _____
3.2 Nombre total d'heures de présences réelles _____
3.3 % d'heures de présences _____

4. FRÉQUENTATION CONTINUE

4.1 Pourcentage des adultes pour qui l'activité actuelle s'inscrit dans une poursuite de formation _____ %

4.2 Pourcentage des adultes qui souhaitent poursuivre au prochain semestre _____ %

4.3 Pourcentage des adultes qui ont abandonné la poursuite de l'activité en cours _____ %

4.4 Pourcentage d'abandons selon les raisons suivantes:

4.4.1 responsabilités familiales _____ %

4.4.2 acceptation d'un emploi _____ %

4.4.3 difficultés d'apprentissage _____ %

4.4.4 manque d'intérêt _____ %

4.4.5 inscription en formation professionnelle _____ %

4.4.6 insatisfaction des services _____ %

4.4.7 nouvel engagement communautaire ou social _____ %

4.4.8 raisons personnelles _____ %

4.4.9 expulsion _____ %

4.4.10 raisons inconnues _____ %

5. NOMBRE D'HEURES ATTRIBUÉES À L'ANIMATION COMMUNAUTAIRE

5.1 Action communautaire _____

5.2 Support aux organismes _____

SERVICE DE L'ÉDUCATION DES ADULTES

FORMATION GÉNÉRALE

SECTEUR ANGLAIS

☐ **TEMPS COMPLET** ☐ **TEMPS PARTIEL**

CENTRE _____

INDICES DE QUALITÉ

1er JUILLET 19___ AU 30 JUIN 19___

1. RENDEMENT SCOLAIRE

1.1 Pour tous les programmes d'études

1.1.1 Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____ sigles

1.1.2 Pourcentage des adultes ayant terminé la 3e secondaire: _____ %

1.1.3 Pourcentage des adultes ayant terminé la 5e secondaire: _____ %

1.1.4 Nombre moyen d'heures par crédit: _____ heures

1.2 Selon les matières

1.2.1 Anglais langue maternelle

Clientèle: • rattrapage scolaire • autres	Sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% poursuite d'objectifs	% abandons
	GEN-211 GEN-212 GEN-221 GEN-222 GEN-232 GEN-233 GEN-251 GEN-252 GEN-253 GEN-254					

Nombre total d'adultes inscrits: _____

Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____

1.2.2 Mathématique

Clientèle: • rattrapage scolaire • autres	Sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% poursuite d'objectifs	% abandons
	GMA-211					
	GMA-212					
	GMA-221					
	GME-221					
	GMG-241					
	GMA-241					
	GMA-242					
	GMA-243					
	GMA-251					
	GMA-252					
	GMA-253					
	GMA-254					
	GMA-255					
	GMC-241					
	GMC-242					

Nombre total d'adultes inscrits: _____

Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____

1.2.3 Français langue seconde

Clientèle: • rattrapage scolaire • autres	Sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% poursuite d'objectifs	% abandons
	GFS-211					
	GFS-221					
	GFS-231					
	GFS-241					
	GFS-251					
	GFS-252					
	GFF-211					
	GFF-221					
	GFF-831					
	GFF-841					
	GFF-851					
	GFF-852					

Nombre total d'adultes inscrits: _____

Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____

1.2.4 Sciences

Clientèle: • rattrapage scolaire • autres	Sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% poursuite d'objectifs	% abandons
	GCH-241 GPY-241 GPY-251 GB-251					

Nombre total d'adultes inscrits: _____

Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____

1.2.5 Options

Clientèle: • rattrapage scolaire • autres	Sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% poursuite d'objectifs	% abandons
	Bookkeeping Calculator Commercial English Filing General History Geography Human Relations					

Nombre total d'adultes inscrits: _____

Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____

1.2.4 Sciences

Clientèle: • rattrapage scolaire • autres	Sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% poursuite d'objectifs	% abandons
	GCH-241 GPY-241 GPY-251 GB-251					

Nombre total d'adultes inscrits: _____

Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____

1.2.5 Options

Clientèle: • rattrapage scolaire • autres	Sigles	N. inscriptions	% succès	% échecs	% poursuite d'objectifs	% abandons
	Bookkeeping Calculator Commercial English Filing General History Geography Human Relations					

Nombre total d'adultes inscrits: _____

Nombre moyen de sigles réussis par adulte: _____

1.2.6 Alphabétisation

(Grille à venir)

2. ABANDON/ASSIDUITÉ

2.1 Pourcentage d'adultes qui ont terminé la scolarisation ou la formation prévues à leur projet de formation _____ %

2.2 Pourcentage d'adultes qui poursuivent au S.É.A. leur projet de formation _____ %

2.3 Pourcentage d'adultes qui ont abandonné de façon définitive la poursuite au S.É.A. de leur projet de formation _____ %

2.4 Pourcentage d'abandons selon les raisons suivantes:

2.4.1 responsabilités familiales _____ %

2.4.2 acceptation d'un emploi _____ %

2.4.3 difficultés d'apprentissage _____ %

2.4.4 manque d'intérêt _____ %

2.4.5 inscription en formation professionnelle _____ %

2.4.6 insatisfaction des services _____ %

2.4.7 nouvel engagement communautaire ou social _____ %

2.4.8 raisons personnelles _____ %

2.4.9 expulsion _____ %

2.4.10 raisons inconnues _____ %

2.5 Nombre total de jours d'absence: _____

2.6 Nombre moyen de jours d'absence par adulte: _____

2.7 Nombre et pourcentage d'adultes s'étant absentés:

	N	%
2.7.1 zéro jour	_____	_____
2.7.2 de 1 à 10 jours	_____	_____
2.7.3 11 jours et plus	_____	_____

3. COMPORTEMENT SOCIAL

3.1 Actions posées dans le but d'améliorer certains comportements ayant une influence freinante sur la qualité des services et sur la qualité générale du centre.
(ex. de comportements: ponctualité, usage de la cigarette, non respect de la propreté, relations tendues entre adultes, violence, bris, ...
ex. d'actions: campagne de publicité, surveillance, rencontres individuelles, salon étudiant, décoration, service de cafétéria, ...)

3.2 Actions ayant pour but l'insertion sociale des adultes.

3.2.1 Entrevues d'aide personnelle.
(ex.: rôle des R.A.R., affectation d'un local, formateurs désignés, tutorat, accessibilité de la direction, ...)

3.2.2 Activités d'information scolaire et professionnelle (énumération et description).

3.2.3 Activités d'information et de soutien à l'adulte (énumération et description).
(ex.: causeries, visites de salons, ...)

3.2.4 Activités de socialisation (énumération et description)
(ex.: fête de Noël, activités sportives, ...)

3.2.5 Organisation de cours optionnels.
(ex.: formation personnelle et sociale, formation préparatoire à l'emploi, transition travail, ...)

3.3 Comportements améliorés indiquant une plus grande prise en charge et responsabilisation chez l'adulte.
(ex.: respect des engagements et de la parole donnée, respect des échéances, moins de temps perdu par prolongation des pauses et heures de repas, absences motivées, engagement auprès des pairs, ...)

SERVICE DE L'ÉDUCATION DES ADULTES

FORMATION PROFESSIONNELLE

SECTEUR ANGLAIS

☐ TEMPS PLEIN ☐ TEMPS PLEIN

CENTRE _____

INDICES DE QUALITÉ

1er JUILLET 19___ AU 30 JUIN 19___

1. RENDEMENT SCOLAIRE

1.1 Selon les plans de formation

Clientèle(*)	Plan de formation	N. inscriptions	% succès	% échecs	% abandons	N. diplômés

(*) Clientèle: M.É.Q., M.M.S.R., F.M.E., stages en milieu de travail, commandes spécifiques

1.2 Globalement

N. inscriptions	% succès	% échecs	% abandons	N. diplômés

2. ABANDON/ASSIDUITÉ

2.1 Pourcentage d'adultes qui ont terminé la scolarisation ou la formation prévues à leur projet de formation _____ %

2.2 Pourcentage d'adultes qui poursuivent au S.É.A. leur projet de formation _____ %

2.3 Pourcentage d'adultes qui ont abandonné de façon définitive la poursuite au S.É.A. de leur projet de formation _____ %

2.4 Pourcentage d'abandons selon les raisons suivantes:

2.4.1 responsabilités familiales _____ %

2.4.2 acceptation d'un emploi _____ %

2.4.3 difficultés d'apprentissage _____ %

2.4.4 manque d'intérêt _____ %

2.4.5 inscription en formation professionnelle _____ %

2.4.6 insatisfaction des services _____ %

2.4.7 nouvel engagement communautaire ou social _____ %

2.4.8 raisons personnelles _____ %

2.4.9 expulsion _____ %

2.4.10 raisons inconnues _____ %

2.5 Nombre total de jours d'absence: _____

2.6 Nombre moyen de jours d'absence par adulte: _____

2.7 Nombre et pourcentage d'adultes s'étant absentés:

	N	%
2.7.1 zéro jour	_____	_____
2.7.2 de 1 à 10 jours	_____	_____
2.7.3 11 jours et plus	_____	_____

3. COMPORTEMENT SOCIAL

3.1 Actions posées dans le but d'améliorer certains comportements ayant une influence freinante sur la qualité des services et sur la qualité générale du centre.
(ex. de comportements: ponctualité, usage de la cigarette, non respect de la propreté, relations tendues entre adultes, violence, bris, ...
ex. d'actions: campagne de publicité, surveillance, rencontres individuelles, salon étudiant, décoration, service de cafétéria, ...)

3.2 Actions ayant pour but l'insertion sociale des adultes.

3.2.1 Entrevues d'aide personnelle.
(ex.: rôle des R.A.R., affectation d'un local, formateurs désignés, tutorat, accessibilité de la direction, ...)

3.2.2 Activités d'information scolaire et professionnelle (énumération et description).

3.2.3 Activités d'information et de soutien à l'adulte (énumération et description).
(ex.: causeries, visites de salons, ...)

3.2.4 Activités de socialisation (énumération et description)
(ex.: fête de Noël, activités sportives, ...)

3.2.5 Organisation de cours optionnels.
(ex.: formation personnelle et sociale, formation préparatoire à l'emploi, transition travail, ...)

3.3 Comportements améliorés indiquant une plus grande prise en charge et responsabilisation chez l'adulte.
(ex.: respect des engagements et de la parole donnée, respect des échéances, moins de temps perdu par prolongation des récréations et heures de repas, absences motivées, engagement auprès des pairs, ...)

4. EMPLOYABILITÉ

4.1 Pourcentage des stagiaires qui se sont trouvé un emploi selon le plan de formation poursuivi. _____ %

4.2 Pourcentage des stagiaires qui ont conservé leur emploi plus de 6 mois. _____ %

4.3 Types de relations entretenues avec les entreprises: échanges de formateurs et d'ouvriers de l'entreprise, conférences, négociations, ...

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

4.4 Appréciation des entreprises

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____